

幸せになるビジネスコミュニケーション vol.9

ファイナンシャルプランナー 岩城みずほ

前回に引き続き、ビジネスコミュニケーションの要になる言葉遣いについてです。スマートな言葉遣いができるビジネスパーソンを目指しましょう！今回は「丁寧語」と「クッションことば」です。

敬語表現は、現在、「尊敬語」「謙譲語」「丁重語」「丁寧語」「美化語」の5つに分類されています。

「尊敬語」は、動作の主体（相手）が自分より上位であることを表す語。

「謙譲語」は、自分の方が一段へりくだっている表現。

「丁重語」は、聞き手（相手）が、話し手（自分）よりも上位であることを表す語。

「美化語」は、上品とされる言いまわしや言葉遣い。「お」や「ご」をつけて「お紅茶」「お酒」などとする。また、「飯」を「ごはん」、「腹」を「おなか」と言ったりすることです。使いすぎるといやらしくなるのでほどほどであることが大切です。

そして、「丁寧語」は、聞き手（相手）が、話し手（自分）より上位であることを表す語尾の「です」「ます」「ございます」などの語です。あらたまったシーンで使う表現です。

「する」は、普通のいい方では「します」ですが、丁寧語では、「いたします」となります。

以下、下線がついているのが丁寧語です。

ある → あります → ございます

思う → 思います → 存じます

食べる → 食べます → いただきます

ある → あります → ございます

聞く → 聞きます → うけたまわります

丁寧語を使うことでよりビジネスらしい表現になります。

日常会話では「どんなご用ですか？」というところも「どのようなご用件でございますか？」となりますし、「なにかわからないことはありますか？」も「どのようなご用件でございますか？」となります。

「ちょっと聞きたいのですが」 → 「少々お伺いしたいのですが」

—コラムの無断転写・転載などを禁じます。—

「何かわからないことはありますか？」→「ご不明な点はございますか？」

「どうですか？」→「いかがでしょうか？」

「できません」→「いたしかねます」

「すみません」→「申し訳ございません」

「そうです」→「さようでございます」

「ええ」→「はい、かしこまりました」

という具合です。では、「誰ですか？」は、ビジネスらしい表現にすると？

クッション言葉をつけて、「恐れ入りますが、お名前を教えてくださいませんか？」となります。クッション言葉とは、文字通り、言葉と言葉のクッションになる言葉。これ、大変便利な言葉です。「失礼ですが、生年月日をお願いします」というように、相手の個人情報を尋ねる時や、「お差支えなければもう少し詳しくお話いただけませんか」など、聞きにくいことを伺う時にも便利です。

「申し訳ございませんが、もう一度お願いします」

「お手数ですが、ご記入お願い致します」

「よろしければ、わたしが代わりに承ります」

「生憎ですが、〇〇はただ今席をはずしております」

「大変申し上げにくいのですが、それはいたしかねます」

「残念ではございますが」「ご面倒ではございますが」「早速ですが」「心苦しいのですが」「誠に勝手ではございますが」などなど。

やむを得ず、お断りをする場合にもクッション言葉を前に入れることで、お詫びの気持ちを表現できます。また、内密なことや他言して欲しくない時、「ここだけの話ですが」と釘をさしたり、「お聞き苦しい点もあるかと思いますが」と、あらかじめ相手にそのつもりで聞いて欲しいということを伝えることもできます。相手の真意を再度確かめておきたいときには、「ひとつお聞きしてもよろしいでしょうか」が便利です。

疑問に思ったことをそのまま口にしたい時は「不躰なことを伺うようですが」。確認のための質問なので悪く思わないでほしいというニュアンスをこめて「念のためにお聞きしますが」と聞いたり、また、相手にそれとなく間違いを気づいて欲しい時にも、「念のためにお聞きしますが、ご出席されるのは10人ですね？」「あっ、11人でした」というように使ったりします。先輩ビジネスパーソンの巧みなクッション言葉さばきを参考に、クールなビジネスパーソンになりましょう！

今回は、苦手な方も多い、電話対応のマナーについてご紹介します。